

# 消費者被害注意情報

201710号

平成29年11月20日  
島根県消費者センター  
田邊(相談)・立花(啓発)  
Tel:0852-22-5103  
Fax:0852-32-5918  
E-Mail:syohisen@pref.shimane.lg.jp

## 海外事業者とのトラブルが増加中 あきらめずに消費者センターにご相談ください!

海外ネットショッピングなど海外事業者との取引が増える中、海外事業者とのトラブルも増加傾向にあります。

海外事業者とのトラブルを解決するために、**全国の消費生活センターでは越境消費者センター(CCJ)と連携して対応しています。**

### 相談

#### (事例1)

「ウイルスに感染した」とのポップアップ警告がパソコン画面に出たので、あわてて「対策ソフト申込み」をクリックし、クレジットカードで決済した。3か月後「契約更新日が近づいているがアクセスを中断しないよう自動更新します。」との通知があった。

解約したいと思いカスタマーサービスに電話したら、片言の日本語で対応された。内容がよくわからず不安だ。

#### (事例2)

ネット通販でワンピースを注文、クレジットカードで決済し「決済成功」という文字が画面に出た。その後、商品が届かないので電話をかけたがつかず、メールを送信しても返信がない。

### 県センターの対応

#### (事例1)

本社がカナダの事業者であったため県センターから越境消費者センター(CCJ)に対応を協議、英文の解約通知書を相談者から事業者に送付し、解約となりました。

#### (事例2)

販売店の表示から中国の事業者であることがわかったため、CCJと連携し、注文状況の確認方法やクレジット会社への通知の仕方などを助言しました。

### アドバイス

海外事業者とのトラブルの場合、越境消費者センター(CCJ)と連携し、事業者間のあっせんができますので、**あきらめずに消費者センターにご相談ください。**

トラブル相談は

## 消費者ホットライン

い や や

# 泣き寝入りは 188

お近くの消費生活センター等に繋がります



島根県消費者センター  
マスコットキャラクター  
だまされないゾウくん

海外事業者から相談者に届いたメール(実物)

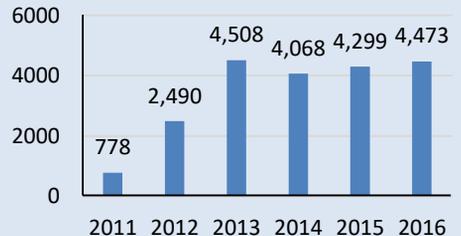
〇〇〇〇の有効期限が間もなく終了します

Dear Customer,

Thank you for contacting the customer service team. We apologize if you are not entirely satisfied with your product which means that you are not eligible for a refund at this time. The trial period was explained in the Terms and Co

ウイルス対策ソフト試用期間が終わり  
自動更新を英文で通告してきた・・・

越境消費者センター(CCJ)に寄せられた  
相談件数



(年度)

## 越境消費者センター(CCJ)

Cross-border Consumer center Japan

【設立】2011年11月(消費者庁)  
国民生活センターが運営

#### 【役割】

- ・海外ショッピング等でトラブルにあった消費者のための相談窓口
- ・海外の窓口機関と連携して消費者と海外事業者の間に入り、トラブルの解決をお手伝い(注)

(注)相手方事業者が次の地域に所在する場合  
アメリカ、カナダ、メキシコ、韓国、台湾、シンガポール、マレーシア、ベトナム、フィリピン、タイ、スペイン、ロシア、南米10カ国、イギリス (2017年11月現在)  
上記地域以外でも相談に応じます

相談  
窓口

ホームページからFAX指定用紙をダウンロードしてご相談ください。

(注)電話の相談は受け付けていません

ホームページ <https://ccj.kokusen.go.jp/>

メール [contact@ccj.kokusen.go.jp](mailto:contact@ccj.kokusen.go.jp)

FAX 050-3383-4592